

Título O Uso de Chatbots como Ferramenta Facilitadora para a Atenção em Saúde

Autores Anita Maria da Rocha Fernandes, Daniela Souza Moreira da Silva, Andriago Borba dos Santos, Dennis Kerr Coelho, Rudimar Luis Scaranto Dazzi

Grupo de pesquisa Grupo de Pesquisa em Inteligência Aplicada

Introdução

Chatbots (robôs de conversação) são sistemas computacionais projetados para simular uma conversa natural com os usuários. Por permitir uma interação em linguagem natural, muitos usuários se sentem confortáveis com este tipo de ferramenta computacional. Além de responder e fazer perguntas, o chatbot pode conduzir os usuários em uma conversa agradável, podendo ter a capacidade de analisar e influenciar seus comportamentos. O uso de chatbots na área de saúde não é recente. Na década de 1950, foi criado o ELIZA, um dos primeiros chatbots, o qual tinha como função simular uma conversa com psicólogos; ouvindo o que as pessoas tinham a dizer e, desde então, surgiram diversos chatbots, aplicados a diversos contextos. Um dos exemplos é o SUSI, que foi projetado para atender o público do SUS, sendo um facilitador para a obtenção de informações antes, durante e pós consultas médicas. O esclarecimento de dúvidas e o fornecimento de informações aos pacientes é essencial para o engajamento dos mesmos às consultas e ao tratamento. Com isto, é possível otimizar o uso dos serviços de saúde e o uso dos recursos destinados aos pacientes, além de permitir um maior engajamento nas campanhas de determinadas políticas públicas, como por exemplo, as focadas na cobertura vacinal.

Objetivos

Neste contexto, este trabalho apresenta alguns exemplos de chatbots utilizados como um facilitador para a atenção em saúde.

Metodologia

Para isto, foi feita uma revisão da literatura, com foco na realidade brasileira e alguns exemplos merecem destaque. A Universidade Federal do Pará desenvolveu um chatbot para pré-triagem de pacientes das clínicas integradas da Faculdade de Odontologia da UFPA, a fim de proporcionar uma maior celeridade ao processo. A cidade de Rio Negrinho (SC) recebeu o projeto-piloto do chatbot SMS Bebê, que acompanha o desenvolvimento infantil desde a gravidez até o terceiro ano de vida. Entre os resultados preliminares se destacam o maior comparecimento às consultas do pré-Natal e o aumento do engajamento dos pais durante a gestação. Na cidade alagoana de Igaci, o SMS Bebê também está em pleno funcionamento. A solução acompanha gestantes principalmente da zona rural. As mães cadastradas relatam que ganharam um amigo virtual e acordam todos os dias com uma mensagem positiva. Já os profissionais de

saúde são alertados caso uma delas relate um sintoma incomum. No estado de Alagoas, em Palmeira dos Índios, um chatbot é utilizado na luta contra o *Aedes Aegypti*, transmissor do zika vírus, dengue e chikungunya. O projeto-piloto no município fornece orientações para eliminar focos do mosquito e também serve para moradores notificarem a secretaria municipal de saúde caso tenham sintomas das doenças. No estado do Rio de Janeiro, a UERJ desenvolveu o SUSI - Carioca (acrônimo para Serviço Único de Saúde Inteligente), um chatbot de pós-atendimento de consultas no SUS.

Considerações finais Os chatbots citados são alguns dos inúmeros chatbots utilizados na área de saúde e que podem auxiliar todo o processo de atendimento do paciente. Com o advento da Inteligência Artificial Generativa, estas soluções computacionais estão se mostrando cada vez mais eficientes em domínios específicos e serão a tendência de atendimento personalizado nos próximos anos.